

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室文件

杭跑改办〔2017〕9号

关于建立“最多跑一次”改革推进中 问题发现、反馈和改进机制的通知

市直各相关部门，各区、县（市）“最多跑一次”改革专题组办公室，杭州经济技术开发区管委会、杭州大江东产业集聚区管委会“最多跑一次”改革专题组办公室：

为巩固“最多跑一次”改革成果，及时发现并解决改革推进中出现的问题，积极回应社会关切，凝聚各方共识，加快改革步伐，市“最多跑一次”改革专题组办公室已与杭报集团在杭州日报、都市快报、19楼网站联合开展“最多跑一次”意见征集及“最多跑一次·民情陪跑团”等活动，开通12345热线“最多跑一次”专席，并向“两代表一委员”和企业代表等社会各界人士广泛征求意见。下一步，为确保发现的问题能够得到及时解决，经研究，现决定建立“最多跑

一次”改革推进中问题发现、反馈和改进机制，现将有关事项通知如下：

1. 市“最多跑一次”改革专题组办公室负责汇总各渠道征集的意见建议，并分类分发至相关市直部门和各地“最多跑一次”改革专题组办公室。

2. 市直各相关部门在收到意见建议后，应当及时进行分析、研究，提出反馈意见或改进措施，并于10个工作日内将办理意见报送至市“最多跑一次”改革专题组办公室。

3. 涉及各区、县（市），杭州经济技术开发区管委会、杭州大江东产业集聚区管委会的意见建议，由各地“最多跑一次”改革专题组办公室负责接收分发，并于12个工作日内将办理意见报送至市“最多跑一次”改革专题组办公室。

4. 涉及两个及以上部门的意见建议，由相关部门共同协商，并于12个工作日内将办理意见报送至市“最多跑一次”改革专题组办公室。

5. 对于群众在19楼网站提出的意见建议，各地各部门要落实工作人员及时做好网站的信息反馈、直接上网答复工作，并将意见建议和答复办理情况报市“最多跑一次”改革专题组办公室。

6. 各地各部门反馈的办理意见不宜过长，一般控制在500字以内，内容应简洁明了，具体有效。对于能解决的问题应明确措施和时间截点，对于短期内难以解决的问题应详

细说明。

联系人：许鑫 联系电话：85250189

报送邮箱：195421667@qq.com

附：第一批“最多跑一次”19楼网友意见建议清单

杭州市“最多跑一次”改革专题组办公室
(杭州市机构编制委员会办公室代章)

2017年5月12日

附件:

第一批“最多跑一次”19楼网友意见建议清单

填报单位:

联系人:

联系电话:

序号	发贴人	建议内容	涉及事项	涉及部门	答复意见
1	qiantangren	现在省社保和杭州市社保都推出了社保参保证明网上打印，启用电子印章。朋友在社保窗口打印了参保证明，章是黑白的，社保的同志拿出来文件做了解释，文件写明黑白章有效，不再加盖红章，证明提供验证码，可以在人社厅办事大厅验明真伪。并且提醒朋友用手机给文件拍了照片。然后去派出所办居住证，派出所不认可黑白章，一定要红章，给他看文件照片，说没收到文件。没办法，自己去打印店提取社保验证平台的电子证明用彩打打了一份，结果派出所还是说打印的不行，一定要收工盖章，说是内部规定，问他们有没有法律法规或文件依据，又提供不了。没办法，只能再到社保要求盖红章，到了社保窗口，办事人员说手工章都取消了，社保证明推行电子印章，网上自助打印的文件都给了公安厅，他们应该知道。后来工作人员给了文件原价，留了电话，承诺可以和派出所做解释。再去派出所，	居住证办理	市公安局、市人力社保局	

		<p>出示文件，他们也没说要联系社保，只是让朋友在手机上把验证结果给他们看，说他们没法验证。最后事情办完了，一肚子气，想想办签证工商银行流水证明都是电子黑白章，人家办签证的都没说不行，派出所的老爷第一次看到证明为什么不肯自己根据证明的说明去验证一下，一定要人跑来跑去，手工红章一定就是真的了吗，假章多了去了，这就是推卸责任。</p>			
2	夏秋童鞋	<p>现在的居住证是办理条件比较严格，尤其是小孩子（未满 16 岁，目前就读幼儿园）的。。是这样的，我先说一下我们的情况。</p> <p>目前我和我老婆的居住证已经办理出来了，都是以市区务工的形式办理的。但是现在我们有一个小孩 5 岁多，将要在 2018 年度在杭上小学，也需要办理居住证。现在窗口说办理不了。。</p> <p>现在办理居住证必需满足三大条件下，才能给办理居住证，条件是：合法稳定就业、合法稳定住所、还有就是连续就读。</p> <p>很明显，我的小孩只能以合法稳定住所进行办理。。。 （因为幼儿园没有学籍）</p> <p>那么问题来了，合法稳定住所，有 2 个子条件；</p> <p>1，居住在自购房屋的；（我等屌丝买不起房子，直接 pass。）</p> <p>2，无自购房而租赁他人合法房屋的，（这个条件相当严格，房东都不肯帮忙，估计也是房子没有达到消防标准吧）</p>	居住证办理	市公安局	

		<p>说说这个无自购房而租赁他人合法房屋的话题吧？</p> <p>1，这个需要房屋符合治安、消防的标准，且不能是群租房。这么说呢，就是一套房隔开了几间分别给别人租住的也是不符合条件；</p> <p>2，需要房东提供不动产权或房屋所有权证或集体土地使用证原件</p> <p>3，居住房屋出租治安责任书</p> <p>4，房屋租赁登记备案证明</p> <p>5，出租屋房屋出租治安消防隐患排查表</p> <p>好了，很明显现在的房东都为了赚钱，把一套房间隔开给多人出租，那么就无法给小孩办理居住证了？</p> <p>现在在杭州租一套房，在西湖区没有个 2000 块-3000 块/月下不来吧，</p> <p>我的这个问题都不知道这么反映了，窗口不受理，派出所没办法，12345 只记录问题，不受理。。。 </p> <p>难道真的要回去读书了吗？</p>			
3	怪侠几只梅	<p>去派出所办购房落户确认书 派出所说要 20 个工作日 请问需要这么久吗？等着用呢~有人办理过了回复下~在三墩派出所的</p>	户籍迁移	市公安局	
4	挖花同学	<p>杭州市公积金审批通过后放款大约要多久？二手房，纯市公。今年 3 月初拿到三证，直到现在还是抵押登记状态，房东急疯了，天天催我，我也很无奈。市公积金审批都通过了，为啥放款要</p>	公积金贷款	市公积金中心	

		那么久啊？不会是我的贷款又出了什么岔子吧？打热线去问，给我一个信贷科电话叫我自己打。有没有情况一样的同学和我交流交流？为啥那么久还没放款？			
5	陈奕迅 1974	车管所上牌的流程太复杂，除了车辆检查之外，能否将一些其他业务放到网上进行，比如材料提交，网上选号等	机动车管理	市公安交管局	
6	花花二少	记得前几年买房，要开无房证明，交税证明，公积金证明，跑了好几个地方，希望可以改进。	不动产交易登记	市国土局、市房管局、市地税、市公积金中心	
7	miss 壁花	首先给杭州的领导班子点个赞！愿意为民办实事，听取民众的意见！1、办事时间能否有中午和周末的时间。杭州交警扣分罚款就有夜间时间真正便民。2、有些事情可以预见到的能否网上预约时间，大概在哪个区间轮到，节省老百姓时间。给宝宝办市民卡第一次去半天递交材料。隔10天在去市民中心排队2小时就为了拿卡。如果需要激活医保功能，还需要等办理完少儿医保再去一趟。很小的事情很麻烦	市民卡办理	市民卡公司	
8	小悠幽	我前几天去办理消防备案，也看见柜台前写了“最多跑一次”，但实际情况是我跑了两次都少材料或写错东西没办成，希望这周去第三次不要再被打回来了~~	消防备案	市公安消防局	

9	Miss 菲儿	最多跑一次，最近我去社保部门办工伤申请，去了一次，窗口工作人员说补下面资料下次带来即可。我全部补好去办，换了一个人，结果说少一个额外的资料，让我补，好吧，我过来几天再去，又换了人，说还差个什么资料，让我过来节再带去。	工伤申请	市人力社保局	
10	陈东郎	违章缴费能做到跑一次么，高速违章能不能和普通违章一起缴费而不是非得单独跑高速违章窗口啊	交通违章处理	省公安厅高速公路交通警察总队、市公安局交警局	
11	抹茶姑娘	为了转个户口跑了 3 次派出所，还要建德跟杭州来回跑，结果来一句根本不用去建德，办事人员自己都不知道实际网上可以全部查到，害的我来回浪费时间，各种村里镇里都要证明，到现在还在等审核，你们一句材料不够下次来知道我们要多少时间吗，能不能自身业务先过关啊。	户籍迁移	市公安局	
12	落霞菲菲	迁个户口，出生证找不到，可不可以不要啦，杭州城区平移户口，少个出生证就算了吧！	户籍迁移	市公安局	

13	cxx92057	<p>办个居住证 我居然跑了 4 次！</p> <p>前一阵去办居住证，跑了 4 次。</p> <p>第一次去，说劳动合同是新签的，不满一年，要把旧合同也带过来才行。</p> <p>第二次，按要求带去了新旧的劳动合同，然后说新合同签的是无限期，要补一个在职证明....</p> <p>第三次，按要求带去了在职证明，终于提交了资料，谁知第二天电话过来，说社保是上个月的，按要求要当月的，必须再重新提交一份最新的社保证明。请问当时为什么不仔细检查我提交的资料就接收，因为工作日没法去，这样又要浪费下一个周六跑第四次。</p> <p>第四次，终于办好.....</p> <p>身边有个同事，说我算好的，她跑了 6-7 次..... 并不想吐槽什么，只想说，接收资料的时候，审核再仔细点，不要来一次，说一个问题。下一次来，又说另一个问题。</p>	居住证办理	市公安局	
----	----------	---	-------	------	--

14	生活当然美好	<p>车管所上牌何时实现最多跑一次？ 车辆过户及指标更新过程琐碎，咨询电话无法咨询，流程设置不透明专业</p> <p>4 月份司法拍卖了一辆带牌照的浙 A 车辆。付款后法院出具相关证明文件，凭借这些及个人资料到调控办申请办理其他指标，调控办需要 15 个工作日才能完成审核，感觉审核时间过长。户籍，驾照，身份等信息应该很透明啊，交通和公安信息互通应该没有问题吧？个人觉得应该当日或第二日就可办理完成。这些都算还顺利。</p> <p>觉得很琐碎和麻烦的主要是下面几个问题：</p> <p>1、司法拍卖车辆过户到我个人名下时。原车行驶证和车辆登记证书丢失，过户到我名下，居然需要先补办原车行驶证和登记证书。车管所啊车管所，原车已经归属我了，再补办原车的登记证书和行驶证，多此一举，浪费纸张和资源啊，能否凭借法院文书，直接办成我的行驶证和登记证书？</p> <p>2、该车车况一般，原本打算报废该车保留车牌指标即可。但咨询元通二手车后得出结论，该车即便报废，还需要交强险，补齐相关手续，说是根据报废车辆管理规定，即：我不要该车了，我还得继续出一笔钱，然后才能报废！这个规矩感觉很不合理！咨询车管所，车管所的电话永远打不通！此处有无专业解释或者规定，好困惑！怎</p>	机动车号牌申领、机动车号牌上牌	市交通局、市公安交管局	
----	--------	--	-----------------	-------------	--

	<p>么车辆报废那么麻烦？为什么报废车辆还要继续交险？</p> <p>3、我的计划是，现在把车子送给二手车商，但二手车商说，现在该车脱检，要过户给我，还必须过车检，报废该车我将得不到浙 A 牌照。由于咨询不到车管所，我保留怀疑态度，但也仅仅只能怀疑！</p> <p>4、现在要年检，需我亲自把车开到指定地点，接受年检后再办理手续，然后过户给我后，我再过户给二手车商。</p> <p>5、为什么选择送车给二手车商，因为只有他们是我唯一可以随时咨询到有用信息的人，而且他们能帮我办理有关手续，否则我看我得跑断腿才能办理好车牌指标！</p> <p>6、综上所述，拍卖带车牌指标的车辆，调控办除了审批时间长之外还可沟通咨询，信息还算透明对称，没有多少难度。但车管所办理手续，信息不仅不透明，流程不仅不公开，咨询不仅难度大，而且流程设置繁琐，人为增设环节及难度，给所谓黄牛凭借业务熟练赚钱制造空间，大大增设办事难度。</p> <p>6、关于车管所咨询及办事流程不透明不专业的投诉，我查了下，可以说比比皆是吧！希望最多跑一次可以管管车管所，让上牌等流畅更简便和顺畅，让办事群众不再依赖黄牛单方面说辞。</p>			
--	--	--	--	--

15	huwenbo1989	省、市公积金业务办理、转移希望能在一个地方可以全部办理好	公积金业务	省直公积金中心、市公积金中心	
----	-------------	------------------------------	-------	----------------	--